

**Clïëntervaringsonderzoek
Wmo**

Gemeente Renkum

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Renkum

Kwartaal 1, 2020
Projectnummer: 19041

Auteurs:

mr. Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 6
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 7
2 Resultaten	Pagina 9
2.1 Resultaten contact gemeente Renkum	Pagina 10
2.2 Resultaten ondersteuning	Pagina 12
2.3 Resultaten mantelzorg	Pagina 15
2.4 Resultaten eigen bijdrage	Pagina 16
Bijlagen	Pagina 17
Bijlage I – Achtergrondvariabelen	Pagina 18
Bijlage II – Onderzoeksverantwoording	Pagina 19

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management samenvatting

Contact gemeente Renkum

- Respondenten hebben in het verleden contact opgenomen met gemeente Renkum met een hulpvraag. 71% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 67% van de respondenten vindt dat ze snel werden geholpen.
- Van de respondenten vindt 78% dat de medewerker hem/haar serieus nam. 71% vindt dat ze samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben.
- Het grootste deel van de respondenten (66%) wist niet dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 34% wist dit wel.

Kwaliteit van de ondersteuning

- 80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed en 82% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag.

Effect van de ondersteuning

- Door de ondersteuning die ze krijgen kan 73% van de respondenten beter de dingen doen die ze willen, kan 79% zich beter redden en heeft 74% een betere kwaliteit van leven.
- Wanneer gevraagd wordt welke ondersteuning men ontvangt, geeft meer dan de helft (60%) aan dat ze hulp ontvangt in het huishouden. 44% van de respondenten krijgt een pasje voor AVAN van de gemeente. Groepsbegeleiding wordt het minst vaak genoemd (5%).

Mantelzorg

- Minder dan de helft van de respondenten (45%) heeft een mantelzorger. Van die respondenten vindt 49% dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 19% is het hier (helemaal) niet mee eens.

Eigen bijdrage

- De hogere eigen bijdrage in 2018 was voor 36% van de respondenten een probleem. Voor 23% was dit geen probleem, 34% staat hier neutraal in en 8% heeft er geen mening over.



Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de ervaringen met Wmo in de gemeente Renkum. Het onderzoek is in december 2019/januari 2020 uitgevoerd. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond, respons en statistische betrouwbaarheid van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor dit rapport.

Achtergrond

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een representatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. In 2019 is het cliëntervaringsonderzoek voor het eerst door Movementem uitgevoerd.

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met de voorgeschreven vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan ondervinden in hun zelfredzaamheid. De doelgroep van het CEO bestaat uit alle cliënten met een individuele voorziening op basis van de Wmo. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een wettelijk verplichte modelvragenlijst die ook door de andere gemeenten is gebruikt, waardoor een vergelijking met andere gemeenten over een aantal aspecten in de toekomst mogelijk is. Daarnaast zijn er aanvullende vragen gesteld.

Respons en statistische betrouwbaarheid

Er zijn in de gemeente Renkum in 2018 in totaal 1979 cliënten geweest die gebruik hebben gemaakt van Wmo-voorzieningen. Hiervan hebben 1200 inwoners een brief ontvangen met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Ze konden kiezen om de vragenlijst schriftelijk in te vullen en gratis te retourneren of om de vragenlijst online in te vullen.

Uiteindelijk hebben 376 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. 336 respondenten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de overige 40 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 31,3% gerealiseerd. Van deze 376 respondenten hebben 17 de verplichte vragen van de VNG niet (juist) ingevuld. Hierdoor komt het aantal cliënten dat meegenomen is bij de verplichte vragen op 359. Er kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,55% uitspraken gedaan worden over de populatie.

Leeswijzer

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen.

Door vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Daarnaast kan het voorkomen dat respondenten niet alle vragen beantwoord hebben. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

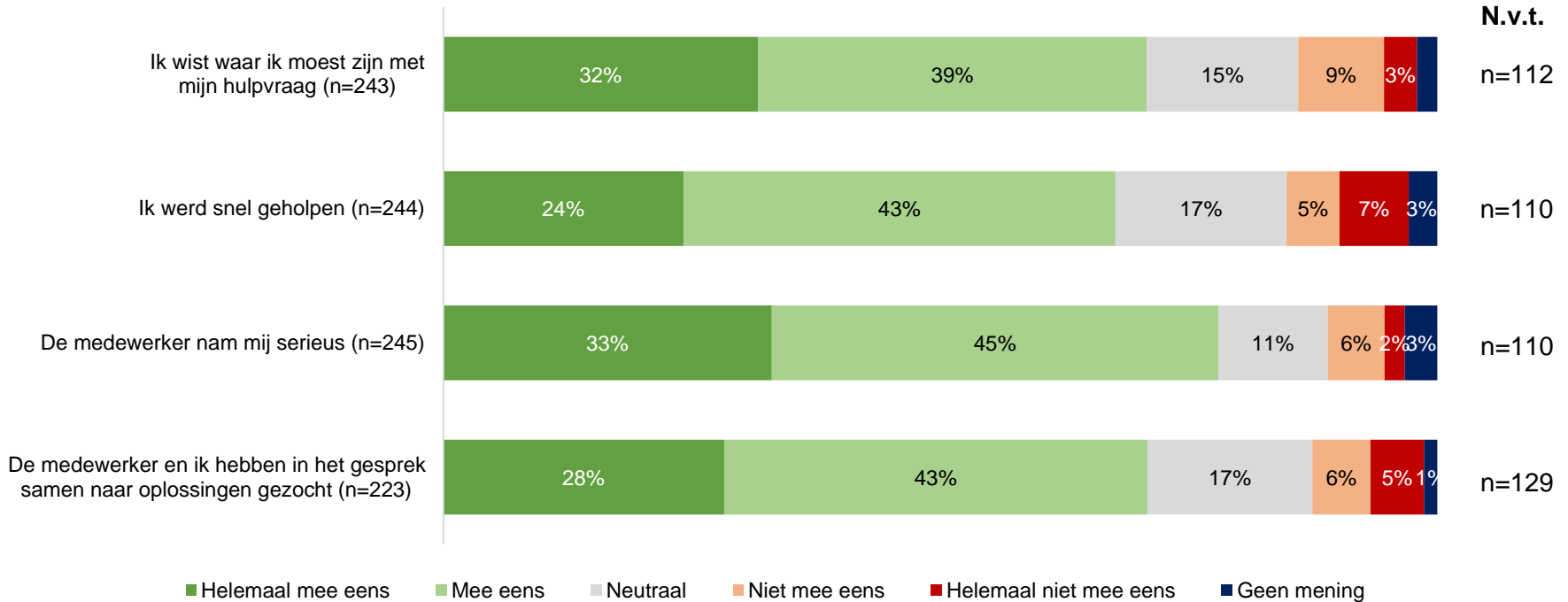


Resultaten

Respondenten hebben in het verleden contact opgenomen met gemeente Renkum met een hulpvraag. De respondenten hebben een aantal stellingen beantwoord over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. Wanneer het contact langer dan anderhalf jaar geleden was, hebben de respondenten 'Niet van toepassing' ingevuld.

Verplichte vragen

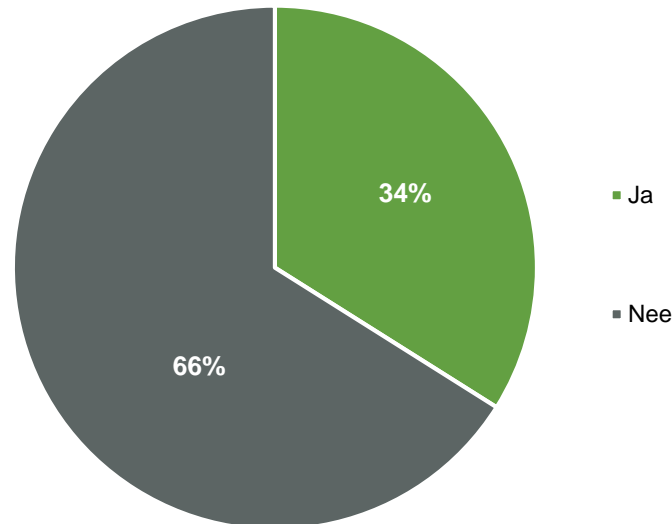
Contact met gemeente Renkum



71% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 12% was het hier (helemaal) niet mee eens. 67% geeft aan dat ze snel geholpen werden tegenover 12% die het hier (helemaal) niet mee eens is. Van alle respondenten vindt 78% dat de medewerker hem/haar serieus nam. 8% is het hier (helemaal) niet mee eens. 71% vindt dat ze samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben. 11% van de respondenten is het hier (helemaal) niet mee eens.

Verplichte vragen

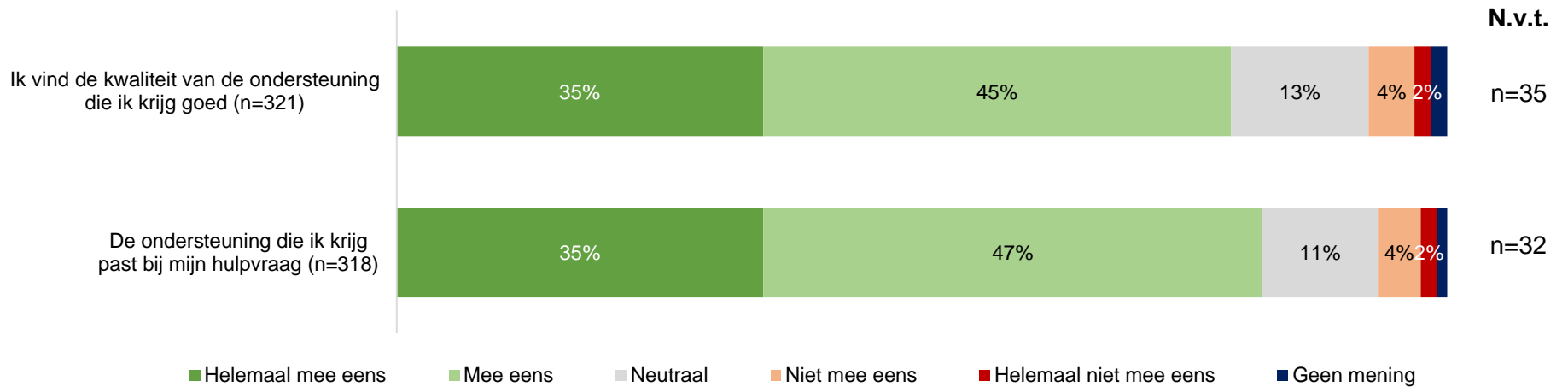
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=327)



Het grootste deel van de respondenten (66%) wist niet dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 34% wist dit wel.

Verplichte vragen

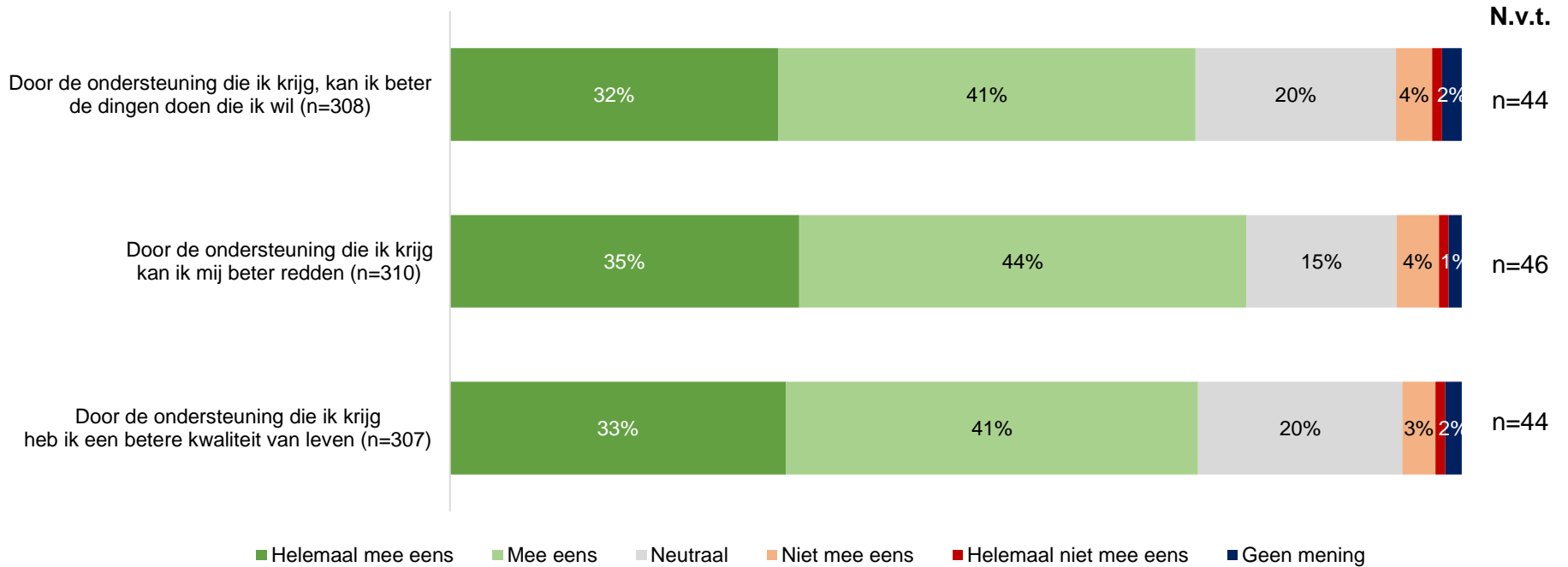
Kwaliteit van de ondersteuning



80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed. 6% is het hier (helemaal) niet mee eens. 82% vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij de hun hulpvraag, tegenover 6% die het hier (helemaal) niet mee eens is.

Verplichte vragen

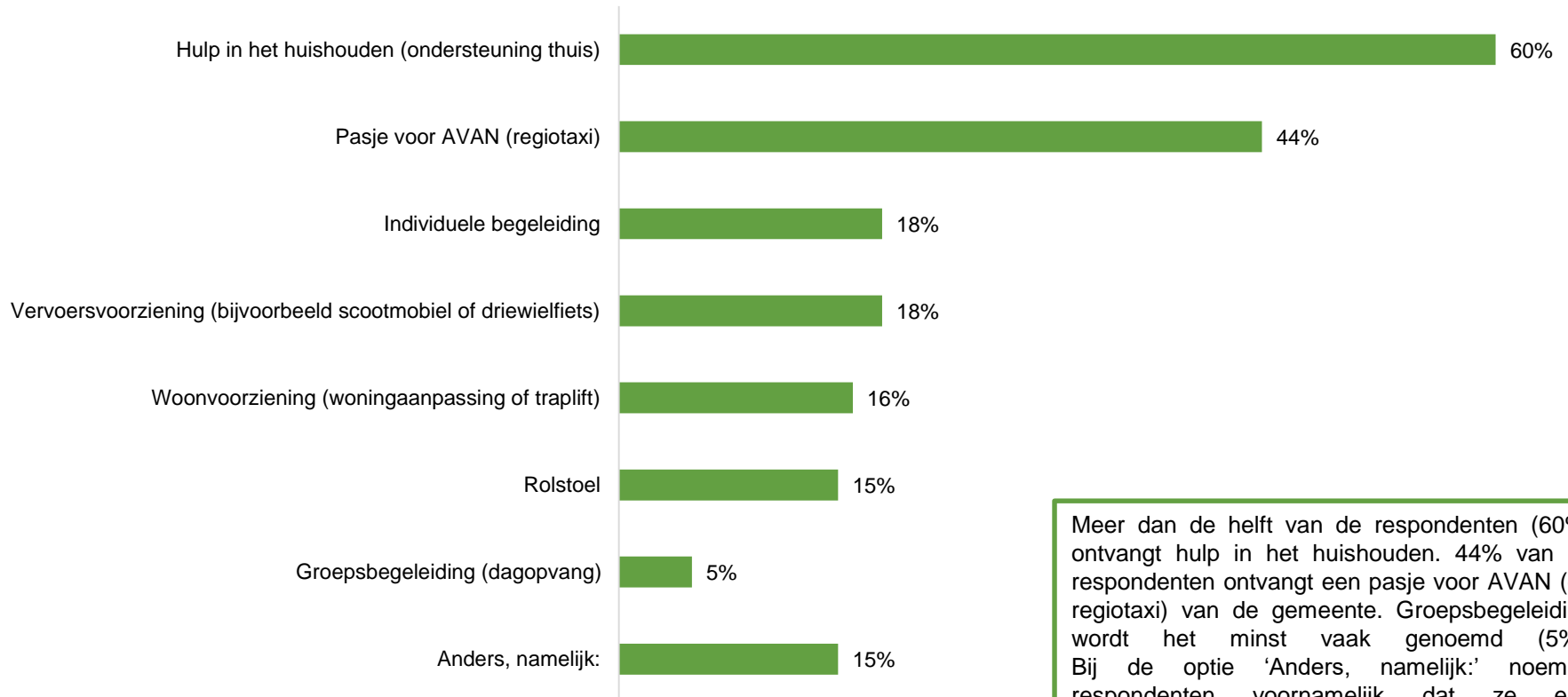
Wat levert de ondersteuning mij op?



73% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil', tegenover 5% die het hiermee (helemaal) oneens is. 79% van de respondenten kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen en 74% heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij krijgen.

Welke ondersteuning ontvangt u van de gemeente? (n=346)

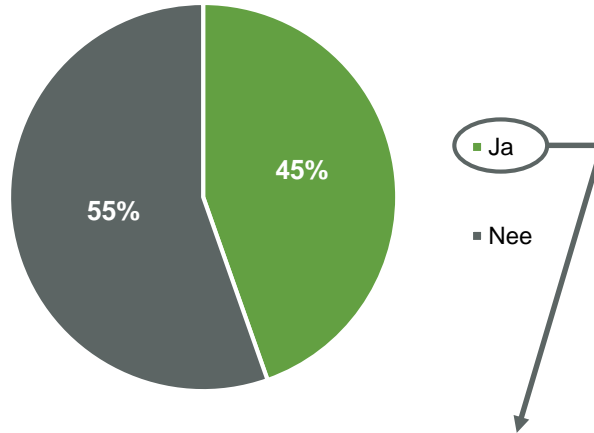
Meer antwoorden mogelijk



Meer dan de helft van de respondenten (60%) ontvangt hulp in het huishouden. 44% van de respondenten ontvangt een pasje voor AVAN (de regiotaxi) van de gemeente. Groepsbegeleiding wordt het minst vaak genoemd (5%). Bij de optie 'Anders, namelijk:' noemen respondenten voornamelijk dat ze een invalideparkeerkaart hebben ontvangen.

Heeft u een mantelzorger? (n=334)

Minder dan de helft van de respondenten (45%) heeft een mantelzorger.



Er was voldoende aandacht voor de mantelzorger tijdens het gesprek met gemeente Renkum (n=115)



N.v.t.

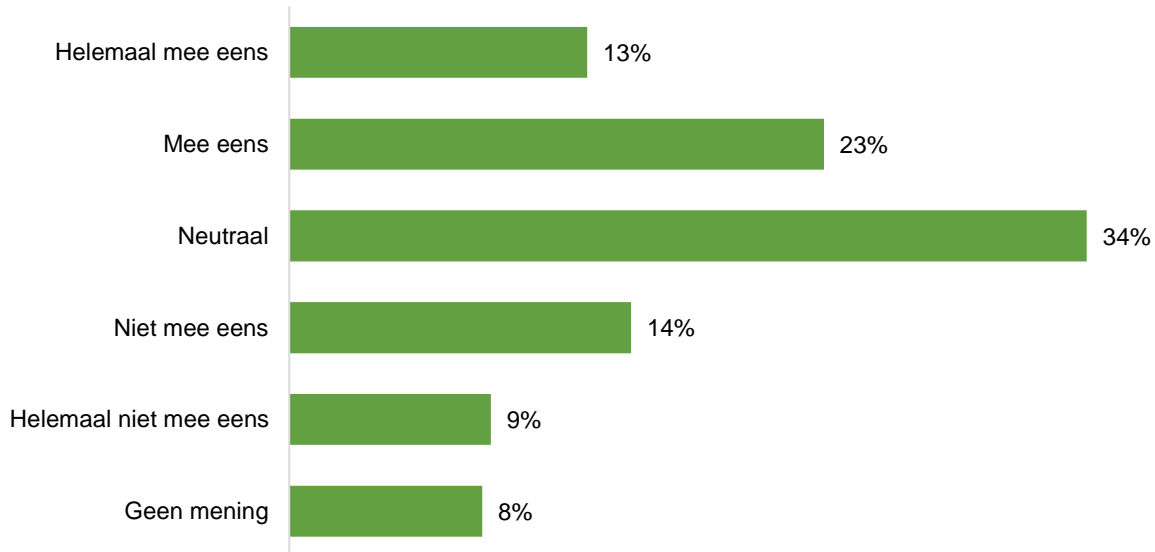
n=29

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens ■ Geen mening

49% van de respondenten vindt dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 19% is het hier (helemaal) niet mee eens.

De eigen bijdrage in 2019 (€17,50 per periode van vier weken) is lager dan in 2018. Toen was er nog sprake van een toegevoegde inkomensafhankelijke bijdrage.

De hogere eigen bijdrage in 2018 was voor mij een probleem (n=270)



N.v.t. n=89

De hogere eigen bijdrage in 2018 was voor 36% van de respondenten een probleem. Voor 23% was dit geen probleem, 34% staat hier neutraal in en 8% heeft er geen mening over.

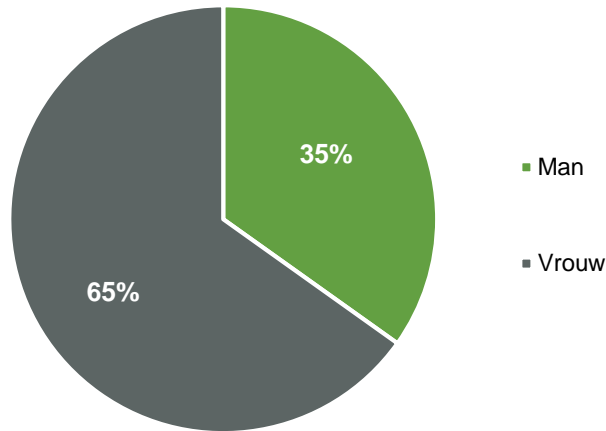
A grayscale photograph of the interior of a bus, showing passengers seated and standing. The bus has overhead handrails and windows. The image is overlaid with a large green circle and several thin green lines that form a partial circle on the right side.

Movementem

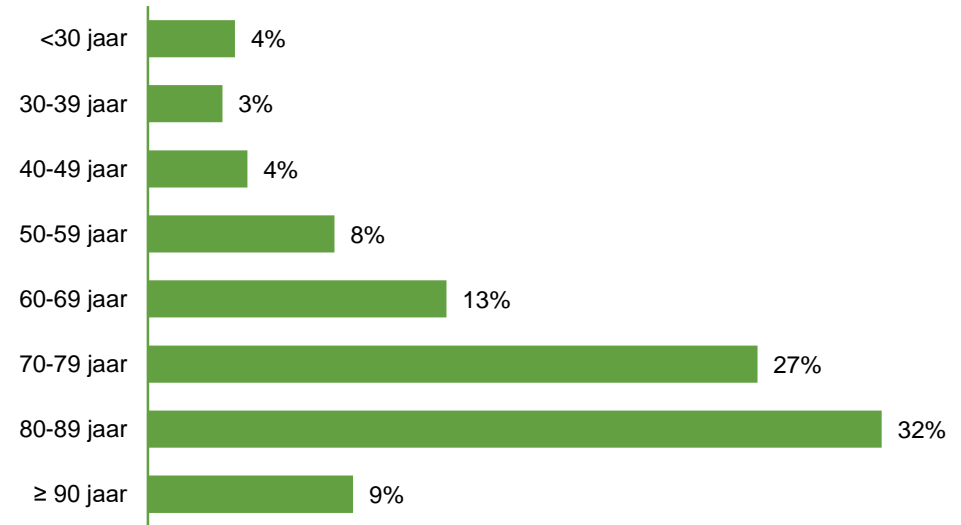
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

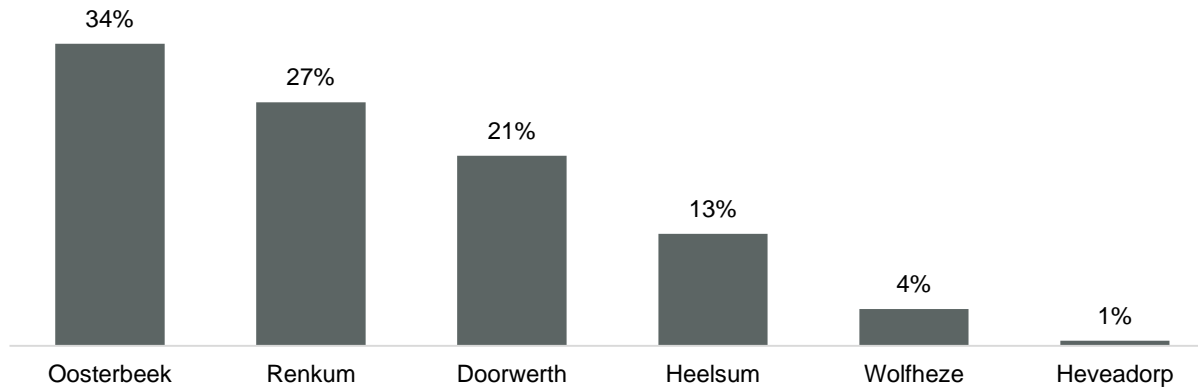
Geslacht (n=373)



Leeftijd (n=369)



Woonplaats (n=365)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (376) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,55% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.